

Bijlage 02. Programma van Eisen

Europese Aanbesteding BOA kleding

Aanbestedingsnummer: IA2026.02.06

Datum: 05-06-2026

Het voorliggende Programma van Eisen maakt onlosmakelijk deel uit van de aanbestedingsstukken, waaronder de Offerteaanvraag en de Nota's van Inlichtingen. Dit document bevat minimumeisen die de Aanbestedende dienst stelt aan een inschrijving en opdrachtnemer tijdens deze aanbesteding en tijdens de uitvoering van de overeenkomst die voortvloeit uit deze aanbesteding. Deze minimumeisen worden in dit document de 'eisen' genoemd. Door in te schrijven verklaart opdrachtnemer zich integraal akkoord met de gestelde eisen en verklaart opdrachtnemer zich in staat om de opdracht uit te voeren met inachtneming van de gestelde eisen. Het niet voldoen aan de gestelde eisen gedurende de uitvoering van de opdracht kan ertoe leiden dat de overeenkomst wordt ontbonden. Indien uit een inschrijving blijkt dat een opdrachtnemer niet aan de eisen voldoet c.q. kan voldoen wordt de inschrijving terzijde gelegd en komt opdrachtnemer niet in aanmerking voor gunning.

1 Algemene eisen

Eis	Omschrijving eis
1.1	Alle door de opdrachtnemer aangeboden artikelen voldoen en blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoen aan de meest recente Europese en Nederlandse wetgeving en richtlijnen, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: <ul style="list-style-type: none"> - Warenwetbesluit persoonlijke beschermingsmiddelen 2018; - Verordening (EU) 2016/425 persoonlijke beschermingsmiddelen; - VNG modeluniform Gemeentelijke Handhaver Openbare Ruimte (domein I) Modeluniform Gemeentelijke Handhaver Openbare Ruimte (domein I) - versie 12 september 2023.

Eis	Omschrijving eis
1.2	Alle communicatie in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst verloopt via een vaste contactpersoon en, bij diens afwezigheid, via een vaste plaatsvervanger. Beide contactpersonen dienen volledig beslissingsbevoegd en gemachtigd te zijn om namens de opdrachtnemer op te treden. Ten minste één van beide contactpersonen is op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:00 uur telefonisch bereikbaar.

Eis	Omschrijving eis
1.3	Alle communicatie dient in de Nederlandse taal plaats te vinden.

Eis	Omschrijving eis
1.4	Opdrachtnemer heeft een proactieve informatieplicht indien wijzigingen zich voordoen in de wet- en of regelgeving welke gevolgen (kunnen) hebben voor opdrachtgever.

2 Juridische eisen

Eis	Omschrijving eis
2.1	De Verwerkersovereenkomst vormt een integraal onderdeel van deze Overeenkomst, is als bijlage toegevoegd en wordt gelijktijdig met de Overeenkomst door beide Partijen ondertekend.

Eis	Omschrijving eis
2.2	Alle persoonsgegevens worden verwerkt met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), onderdeel van de verwerkersovereenkomst.

3 Eisen aan kleding

Eis	Omschrijving eis
3.1	De opdrachtnemer garandeert dat de te leveren uniformen voor BOA's te allen tijde voldoen aan de geldende richtlijn zoals vastgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Deze richtlijn is gepubliceerd via de website van de VNG (link) en is tevens opgenomen als Bijlage 12: "Modeluniform gemeentelijke handhaver openbare ruimte – Domein I". Daarnaast dient het uniform te voldoen aan overeenkomende kleurstellingen, zodat de afzonderlijke uniformdelen op elkaar aansluiten, dezelfde blauwtint hebben en uniformiteit uitstralen.

Eis	Omschrijving eis
3.2	Opdrachtnemer garandeert dat de steekwerende vesten voldoen aan de geldende internationale veiligheidsnormeringen, waaronder ten minste één van de volgende: blade, needle of ballistische normering, met een minimale classificatie van bijvoorbeeld NIJ IIIA volgens TR NIJ 0101.06 of een aantoonbaar gelijkwaardige normering.

Eis	Omschrijving eis
3.2	<p>Opdrachtnemer garandeert het volgende:</p> <p>All Weather Jacket: <i>Kwaliteitseisen materiaal all weather jacket</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bovenstof all weather jacket is waterdicht, winddicht en ademend - De isolerende voering is een uitneembare voering - Vlamvertragendheid: Testmethode: ISO 15025 – A. Oppervlakteontsteking van 3 sec <p><i>Kwaliteitseisen striping en transfer/stoffen mouwenemblemen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Na 1x en 5x wassen van het all weather jacket op 40° C dienen de prints/druktechnologieën aan de volgende eisen te voldoen: - De prints op de all weather jacket mogen niet loslaten. - Er mag geen kleurmigratie ontstaan tussen de prints/druktechnologieën en All Weather Jacket. - De bedrukkingen mogen niet verkleuren. <p><i>Kwaliteitseisen fournituren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - De ritsen dienen met een winterhandschoen aan te kunnen worden geopend en gesloten. - Retroreflectie conform EN 471, zoals 3M, gelijkwaardig of daarmee overeenstemmend. <p><i>Eisen confectie all weather jacket</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - De constructie van de All Weather Jacket, naden, drukknopen, zakken en voorsluiting is zodanig dat deze de volledige waterdichtheid van de All Weather Jacket garandeert. - een hoge staande kraag met een zachte afwerking aan de binnenkant. - De voering dient te zijn voorzien van ritsen aan de zijkant, zonder ritsen is mogelijk mits de apparatuur aan de koppel toegankelijk blijft. - De mouwen dienen aan de onderzijde afgesloten te kunnen worden.

Operationele broek:*Kwaliteitseisen materiaal*

- De operationele broek is vervaardigd uit een polyester-katoen (bv. 67%-33%) met een lichte stretch.
- Vlamvertragendheid: Toegepaste testmethode ISO 15025 Oppervlakteontsteking van 2 seconden.

Eisen confectie operationele broek

- De broeksband is voorzien van twee stukken elastiek, links en rechts, om de broek zo optimaal mogelijk aan te spannen in de taille. Het is akkoord een broek aan te bieden zonder elastiek, indien dit geen nadelige gevolgen voor de pasvorm heeft.
- Er worden minimaal 6 riemlussen bevestigd op de broeksband welke het voor de gebruiker mogelijk maken om een 'onderriem' (voor koppelriem) met een breedte van 50 mm te kunnen bevestigen.
- De operationele broek is ook geschikt als bikerbroek. De broek heeft een waterafstotende finish, elastiek in de achterzijde van de tailleband. De broek is voorzien van elastische delen bij het jukstuk en het zadelstuk is uitgevoerd met Nilt Breeze voor extra draagcomfort. Met geschiktheid wordt bedoeld dat in de praktijk veel gebruik wordt gemaakt van de fiets.
- De broekspijpen moeten afsluitbaar tegen het been zijn.

Technische eisen polo:*Materiaalsamenstelling*

- Het materiaal is soepel en heeft goede tot zeer goede vocht afvoerende eigenschappen.

*Kwaliteitseisen striping en transfer/stoffen mouwemblemen***Aanpassing:**

Na het wassen van een poloshirt op 40°C dient de kwaliteit van de striping en transfer/stoffen mouwemblemen aan de volgende voorwaarden te voldoen:

1. Na 1 wasbeurt en na 5 wasbeurten op 40°C mag er geen loslating van prints of druktechnologieën optreden.
2. Na 1 wasbeurt en na 5 wasbeurten op 40°C mag er geen kleurmigratie plaatsvinden tussen de prints/druktechnologieën en de stof van het poloshirt.
3. Na 1 wasbeurt en na 5 wasbeurten op 40°C mag er geen zichtbare verkleuring optreden van de prints.

Toetsing/meetbaarheid

- De leverancier levert testresultaten of testrapporten (bijv. volgens ISO 15797 of gelijkwaardig) ter onderbouwing dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan.
- De aanbestedende dienst kan steekproefsgewijs een praktijktest uitvoeren (wassen op 40°C, visuele inspectie volgens vastgelegde beoordelingscriteria).

Kwaliteitseisen furnituren

- Retro reflecterende logo's/striping, retroreflectie conform EN 471, zoals 3M,

	<p>gelijkwaardig of daarmee overeenstemmend.</p> <p><i>Elasticiteit bedrukking</i></p> <p>- De elasticiteit van De bedrukking dient minimaal gelijk te zijn aan de elasticiteit van het breisel.</p> <p><i>Kraag</i></p> <p>- De polo is voorzien van een donkerblauwe geconfectioneerde kraag. <u>conform het landelijke BOA uniform.</u></p>
	<p>Technische eisen Softshell:</p> <p><i>Modelomschrijving</i></p> <p>- De softshell dient te zijn voorzien van een staande kraag.</p> <p><i>Kwaliteitseisen materiaal softshell</i></p> <p>- Materiaalsamenstelling: minimaal drie lagen laminaat. Het materiaal is licht van gewicht, winddicht, waterafstotend en ademend.</p> <p>- Vlamvertragendheid: toegepaste testmethode: ISO 15025 Oppervlakteontsteking van 2 seconden.</p> <p><i>Kwaliteitseisen fournituren</i></p> <p>- De ritsen dienen met een winterhandschoen aan te kunnen worden geopend en gesloten.</p> <p>- Retroreflectie conform EN 471, zoals 3M, gelijkwaardig of daarmee overeenstemmend.</p> <p><i>Eisen confectie softshell</i></p> <p>- De softshell dient aan te sluiten op de broekriem in verband met het dragen van de softshell onder de all weather jacket en de toegankelijkheid van uitrustingsstukken aan de koppel.</p> <p>- De mouwen dienen aan de onderzijde afgesloten te kunnen worden.</p>

Eis	Omschrijving eis
3.3	<p>De uniformen, accessoires en steekwerende vesten moeten zodanig zijn ontworpen en vervaardigd dat zij de drager optimaal comfort bieden gedurende de volledige uitvoering van de werkzaamheden, zonder beperking van bewegingsvrijheid of functionaliteit. De kleding en beschermingsmiddelen moeten daarbij:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ergonomisch verantwoord zijn en aansluiten op de lichaamsvorm van zowel mannelijke als vrouwelijke dragers; • voldoen aan relevante veiligheids- en kwaliteitsnormen (bijvoorbeeld EN ISO 13688 voor beschermende kleding, en EN 1522/1523 of gelijkwaardig voor steekwerende vesten); • voorzien zijn van ademende, huidvriendelijke en slijtvaste materialen; • afgestemd zijn op de specifieke operationele taken van de gebruiker.

Eis	Omschrijving eis
3.4	<p>De door opdrachtnemer aangeboden schoenen dienen zwarte veterschoenen te zijn. De opdrachtnemer biedt de BOA's de mogelijkheid uit drie verschillende merken</p>

	(Haix, Crispi, Meindl of aantoonbaar gelijkwaardig) een model (hoog of laag) te kiezen.
--	---

Eis	Omschrijving eis
3.5	Bestellingen van maatwerk artikelen moeten vooraf worden goedgekeurd door opdrachtgever. Maatwerk is niet inbegrepen in de kledingprijs en mag apart in rekening worden gebracht.

Eis	Omschrijving eis
3.6	Opdrachtnemer garandeert dat alle artikelen zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst beschikbaar zijn en geleverd kunnen worden. Deze garantie heeft betrekking op zowel de initiële levering als de aanvullende en vervangende leveringen gedurende de contractperiode.

Eis	Omschrijving eis
3.7	Voor zover van toepassing worden alle artikelen zowel in dames -als in herenuitvoering geleverd én in verschillende maatvoeringen, inclusief eventueel maatwerk.

Eis	Omschrijving eis
3.8	Het is door opdrachtnemer niet toegestaan om gedurende de looptijd van de overeenkomst eigenhandig wijzigingen aan te brengen in het aangeboden kledingpakket. Wanneer opdrachtnemer door bijvoorbeeld overmacht toch genoodzaakt is wijzigingen in het kledingpakket aan te brengen, stelt opdrachtnemer zo snel mogelijk, maar uiterlijk 4 weken voor laatste moment van levering van het betreffende artikel de opdrachtgever op de hoogte. Opdrachtgever dient altijd vooraf schriftelijk goedkeuring te geven voor aanpassing(en) en/of wijziging(en) in het kledingpakket voordat deze aanpassingen of wijzigingen worden doorgevoerd/ worden geleverd.

Eis	Omschrijving eis
3.9	Opdrachtgever heeft het recht te allen tijde artikelen toe te voegen of verwijderen uit het (initieel) overeengekomen assortiment.

Eis	Omschrijving eis
3.10	Opdrachtnemer garandeert dat indien een artikel uit het overeengekomen assortiment niet meer geleverd kan worden, hij dit uiterlijk 2 maanden voorafgaande schriftelijk meldt bij opdrachtgever. Opdrachtnemer komt, indien mogelijk, met voorstellen van vervangende artikelen welke voldoen aan de vereisten zoals benoemd in de aanbestedingsdocumenten.

Eis	Omschrijving eis steekwerend /ballistische vesten
3.11	Opdrachtnemer garandeert het volgende: Het steekwerende vest dient te voldoen aan de blade, needle of ballistische normering: minimaal [bijv. NIJ IIIA of TR NIJ 0101.06]. Testcertificaten van een erkend testinstituut dienen te worden meegeleverd bij de inschrijving (maximaal 3 jaar oud). Minimaal: steekwerende of snijwerende eigenschappen (aangeven welke norm, zoals VPAM KDIW of NIJ 0115.00).

	De levering van: Engarde, Flex Pro, Threatlevel IIIA, met een warrant periode van 7 jaar of minimaal gelijkwaardig.
--	---

Eis	Omschrijving eis steekwerend/ ballistische vesten
3.12	De huidige steekwerende vesten van het type Engarde, Flex Pro, Threatlevel IIIA zijn recent geïntroduceerd. Bij een tussentijdse vervanging van de vesthoezen dienen de originele steekwerende platen hergebruikt te worden. Het is van essentieel belang dat de platen exact passend in de nieuwe hoes worden geplaatst, in overeenstemming met de geldende specificaties en veiligheidsnormen. Onjuiste plaatsing kan de bescherming van het vest significant verminderen en leidt tot niet-conforme uitrusting.

Eis	Omschrijving eis steekwerend/ ballistische vesten
3.13	<p>Pasvorm en draagcomfort</p> <ul style="list-style-type: none"> • De hoes behorende bij het vest dient anatomisch gevormd te zijn en individueel instelbaar (d.m.v. klittenband of elastiek); • Verkrijgbaar in een breed scala aan maten én maatwerkopties per drager (bijv. 3D-inmeten of meetsets); • Ventilerende binnen voering en ergonomisch ontwerp.

Eis	Omschrijving eis steekwerend/ ballistische vesten
3.14	<p>Gewicht en flexibiliteit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het gewicht van het vest mag niet hoger zijn dan (twee) 2 kg bij maat M, inclusief platen en hoes. <p>Het vest moet zodanig zijn ontworpen en vervaardigd dat de drager volledige bewegingsvrijheid behoudt. Dit betekent concreet dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de armen vrij omhoog en zijwaarts bewegen kunnen worden zonder knelling of beperking; • de romp volledig kan buigen, draaien en strekken zonder dat het vest verschuift of drukt; • het vest bij zitten, knielen en traplopen geen hinder of belemmering mag veroorzaken.

Eis	Omschrijving eis steekwerend/ ballistische vesten
3.15	<p>Overige eisen steekwerend/ballistische vesten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het vest moet voorzien zijn van een buitenhoes met bevestigingsmogelijkheden (zoals MOLLE-Modular Lightweight Load-carrying Equipment); • Buitenhoes dient uitwasbaar, vervangbaar en duurzaam te zijn (min. 30 wasbeurten zonder kleurverlies of slijtage); • Het vest dient voorzien van herkenbare opdruk (bijv. BOA, toezichthouder of handhaver);

	<ul style="list-style-type: none"> Het vest dient te geleverd te worden in de blauwe kleuren conform het landelijk vastgestelde uniform en de felgele kleur voor herkenbaarheid in het donker.
--	---

Eis	Omschrijving eis steekwerend/ ballistische vesten
3.16	<p>De volgende garantietermijnen zijn van toepassing op de steekwerende vesten:</p> <ul style="list-style-type: none"> Minimaal 5 jaar garantie op steekwerende werking Minimaal 2 jaar garantie op drager/buitenhoes (slijtvastheid, sluitingen, naden); Levensduurverklaring van de fabrikant moet worden bijgevoegd bij levering aan opdrachtgever. <p>Opdrachtnemer geeft een bewijs van vernietiging af indien vesten worden geretourneerd aan het einde van hun levensduur of indien de vesten niet meer als zodanig kunnen worden gebruikt.</p>

4 Eisen omtrent bestellen en leveren

Eis	Omschrijving eis
4.1	<p>Op de verpakking van iedere zending dient duidelijk te worden aangegeven voor welke BOA de levering bestemd is. De verpakking is minimaal voorzien van: de naam van de betreffende medewerker en ordernummer.</p> <p>De artikelen worden per gebruiker afzonderlijk verpakt, zodat iedere BOA zijn of haar persoonlijke levering rechtstreeks kan ontvangen.</p> <p>Het pakket wordt uitsluitend verzonden aan het adres van opdrachtgever: Gemeente Almere, team THOR, Stadhuisplein 1 te Almere.</p>

Eis	Omschrijving eis
4.2	De artikelen dienen in zodanige verpakkingen afgeleverd te worden, dat deze ook gebruikt kan worden voor eventuele retourzendingen. De opdrachtnemer zal niet meer verpakkingsmateriaal gebruiken dan noodzakelijk is.

Eis	Omschrijving eis
4.3	<ol style="list-style-type: none"> Gangbare confectiematen (XS t/m XXL): <ul style="list-style-type: none"> 100% van deze bestellingen moet uiterlijk binnen 72 uur na bestelling geleverd worden op het afleveradres. Niet-gangbare confectiematen: <ul style="list-style-type: none"> Moeten uiterlijk binnen 10 kantoordagen geleverd worden op het afleveradres.

Eis	Omschrijving eis
4.4	Levering steekwerkende vesten, deze:

	<ul style="list-style-type: none"> • worden uitsluitend verzonden naar het adres van opdrachtgever: Gemeente Almere, team THOR, Stadhuisplein 1 te Almere; • worden uiterlijk 20 werkdagen na bestelling geleverd; • worden, in geval van een spoedaanvraag, uiterlijk 5 werkdagen na bestelling geleverd.
--	---

5 Eisen omtrent Service

Eis	Omschrijving eis
5.1	Opdrachtnemer neemt bij aanvang van de overeenkomst de maten op van de BOA-medewerkers, zowel van kleding als van veiligheidsvest. Dit zal geschieden op afspraak en locatie van de opdrachtgever. Indien bij de maatopneming gebruik gemaakt wordt van het passen van kledingstukken, dan dienen deze kledingstukken ook te worden geleverd.

Eis	Omschrijving eis
5.2	Nieuw personeel wordt op afroep opgemeten en de bestelling wordt daarna door opdrachtnemer in gang gezet. De maatopneming vindt plaats binnen vijf kantoordagen op locatie van de opdrachtgever en er worden geen kosten voor gerekend.

Eis	Omschrijving eis
5.3	Opdrachtgever garandeert het volgende: <ul style="list-style-type: none"> • De door opdrachtnemer opgenomen maatvoering van de medewerker wordt correct en volledig ingevoerd in het digitale bestelsysteem. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de juiste en foutloze invoer. • Voor iedere nieuwe medewerker maakt opdrachtnemer tijdig een persoonlijk account aan in het digitale bestelsysteem, waarmee de medewerker bestellingen kan plaatsen conform de vastgestelde procedures.

Eis	Omschrijving eis
5.4	De kleding wordt door de medewerker zelf gereinigd. De opdrachtnemer dient een was instructie zowel schriftelijk als digitaal aan te leveren voor elk kledingstuk dat aangeboden wordt. Hierin dient een duidelijke beschrijving opgenomen te zijn van de toe te passen reinigingsvoorschriften. Daarnaast dienen alle kledingstukken voorzien te zijn van een duidelijke waslabel

Eis	Omschrijving eis
5.5	U dient behalve standaard confectiematen (XS t/m XXXL) ook in staat te zijn om maatwerk te kunnen leveren voor zowel heren als dames.

Eis	Omschrijving eis
5.6	Kleding van medewerkers die uit dienst zijn getreden, maar waarvan de kleding nog niet versleten/ afgeschreven is, wordt door opdrachtgever opgeslagen. Kleding welke kapot/ versleten/ niet functioneel meer gebruikt kan worden wordt retour gestuurd naar opdrachtnemer ter vernietiging.

Eis	Omschrijving eis

5.7	Opdrachtnemer verstrekt een proces in geval er sprake is van defecten, schade of verkeerd geleverde maatvoering. De termijn waarbinnen een kledingstuk retour kan worden gestuurd is 30 dagen.
-----	--

Eis	Omschrijving eis
5.8	<p>Voor het repareren van gebreken aan kledingstukken binnen drie maanden na uitlevering worden geen kosten in rekening gebracht. Na deze termijn van drie maanden is de opdrachtnemer gerechtigd kosten in rekening te brengen voor reparaties. Deze kosten worden, indien van toepassing, ten laste gebracht van het budget van de betreffende medewerker.</p> <p>Kleine gebreken, zoals het ontbreken van een knoop, een losse naad of een kapotte rits, worden door de opdrachtnemer binnen twee kantoordagen na melding kosteloos hersteld. De opdrachtnemer draagt zelf zorg voor de benodigde logistieke bewegingen en alle daaraan verbonden kosten.</p>

Eis	Omschrijving eis
5.9	Opdrachtnemer richt een klantenservice(team) in, in geval van vragen door de medewerkers, eventueel kan dit via het digitale bestelportaal.

6 Eisen omtrent Duurzaamheid (MVOI)

Eis	Omschrijving eis
6.1	Opdrachtnemer voldoet aan de Nederlandse en Europese Milieuwet- en regelgeving zoals de UPV-textiel.

Eis	Omschrijving eis
6.2	<p>De producent(en) met wie de opdrachtnemer samenwerkt moet aan de voorwaarden voldoen van ten minste één van de volgende certificeringen/standaarden (of gelijkwaardig):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fairwear Foundation (lidmaatschap); - Amfori BSCI (lidmaatschap) - aantoonbaar score A of B; - SA8000; - Fair Trade; - Worldwide Responsible Apparel Production (WRAP); - FLOCERT.

Eis	Omschrijving eis
6.3	<p>Het gebruikte textiel moet ten minste voldoen aan één van de volgende certificeringen (of gelijkwaardig):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oeko-Tex standard 100 label; - Global Organic Textile Standard (GOTS); - Eco-label.

Eis	Omschrijving eis
6.4	Opdrachtnemer gebruikt gerecycleerd of bio-based materiaal voor verpakkingen.

Eis	Omschrijving eis
6.5	Versleten en afgedankte kleding dient door opdrachtnemer te worden ingezameld en mag niet in omloop komen. Opdrachtnemer vrijwaart de opdrachtgever bij onbevoegd gebruik van kleding voorzien van logo's en/of opdrukken. Voor het inzamelen van deze kleding stelt opdrachtnemer een container beschikbaar waarin

	de kleding door opdrachtgever wordt verzameld. Opdrachtnemer draagt zorg voor het zo duurzaam mogelijk hergebruik of recycling van de versleten en afgedankte kleding. De opdrachtnemer draagt zorg voor de logistiek. Er worden hiervoor geen kosten in rekening gebracht.
--	---

7 Eisen omtrent bestelportal/ webshop

Eis	Omschrijving eis
7.1	<p>Opdrachtnemer beschikt over een volledig functionerend en gebruiksvriendelijk online bestelsysteem/webshop, waarin medewerkers van de opdrachtgever zelfstandig hun bestellingen kunnen plaatsen. Het systeem dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst operationeel, veilig en toegankelijk te zijn.</p> <p>Voor het inloggen in de bestelportal wordt gebruikgemaakt van Single Sign-On (SSO) via Microsoft Entra-ID. Dit stelt medewerkers van de gemeente Almere in staat om eenvoudig met hun gemeentelijke account in te loggen. De medewerkers die gemachtigd zijn om bestellingen te plaatsen, worden gekoppeld aan een specifieke Microsoft Entra-group van de gemeente. Hierdoor is gewaarborgd dat alleen bevoegde personen toegang hebben tot de bestelportal/ webshop.</p> <p>Indien de opdrachtnemer op het moment van gunning nog niet beschikt over de mogelijkheid tot koppeling via Entra-ID, dient de opdrachtnemer deze integratie binnen maximaal zes maanden na ondertekening van de overeenkomst te realiseren. In overleg met de gemeente kan van deze termijn worden afgeweken, mits een gemotiveerd verzoek wordt ingediend en door de gemeente wordt goedgekeurd.</p>

Eis	Omschrijving eis
7.2	Opdrachtnemer beschikt over een online bestelsysteem/ webshop waarin medewerkers van de opdrachtgever zelf bestellingen kunnen plaatsen. Per medewerker zijn minimaal de volgende gegevens beschikbaar: persoonsgegevens, maatvoering, bestelgeschiedenis, bestelopties en resterend budget. Daarnaast beschikt het systeem over velden die door de opdrachtgever vrij ingevuld kunnen worden. Opdrachtgever heeft mutatierecht op en inzicht in deze gegevens. Tevens heeft de opdrachtgever per medewerker inzicht in welke kleding de medewerker heeft en hoe oud deze kleding is.

Eis	Omschrijving eis
7.3	De kleding dient per item/stuk te kunnen worden besteld.

Eis	Omschrijving eis
7.4	Voor het gebruik van het bestelsysteem of de webshop worden geen kosten in rekening gebracht. Alle kosten die verband houden met de inrichting, het beheer en het onderhoud van het systeem komen volledig voor rekening van de opdrachtnemer.

Eis	Omschrijving eis
7.5	Medewerkers kunnen in het bestelsysteem of de webshop uitsluitend kiezen uit het standaardassortiment dat hoort bij hun betreffende functiegroep, zoals vooraf vastgesteld door de opdrachtgever.

	Alleen de door de opdrachtgever aangewezen personen hebben de bevoegdheid om uit het volledige assortiment te kiezen of bestellingen te plaatsen buiten het standaardassortiment.
--	---

Eis	Omschrijving eis
7.6	De opdrachtnemer beschikt over een helpdesk voor alle vragen met betrekking tot het bestelsysteem/webshop. De helpdesk is bereikbaar tijdens kantoortijden en biedt ondersteuning bij onder andere inloggen, bestellen, voorraadvragen en overige functionele vragen.

Eis	Omschrijving eis
7.7	Het bestelsysteem/webshop dient volledig te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De verwerking van persoonsgegevens van medewerkers moet plaatsvinden conform de geldende wet- en regelgeving en dient te zijn vastgelegd in een geldige verwerkersovereenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.

Eis	Omschrijving eis
7.8	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever en medewerkers indien webshop (tijdelijk) niet bereikbaar is. Opdrachtnemer biedt dan een alternatieve bestelroute aan.

Eis	Omschrijving eis
7.9	In het bestelsysteem/webshop dient bij elk product de actuele levertijd duidelijk te worden weergegeven. De weergegeven levertijden dienen realistisch en actueel te zijn, zodat medewerkers en de opdrachtgever tijdig inzicht hebben in de verwachte levering.

8 Eisen omtrent Managementinformatie & evaluatie

Eis	Omschrijving eis
8.1	Elke 6 maanden vindt er een evaluatie plaats bij de opdrachtgever waarin de performance, dienstverlening, kledingafname en omzetcijfers worden besproken. De opdrachtnemer initieert deze afspraken en is verantwoordelijk voor de verslaglegging. Op verzoek van de opdrachtgever kan de frequentie van evalueren verhoogd worden.

Eis	Omschrijving eis
8.2	Opdrachtnemer verwerkt gegevens over de performance, dienstverlening, kledingafname en omzetcijfers in een managementrapportage. De opdrachtnemer levert deze rapportage elke 6 maanden digitaal aan bij de opdrachtgever 2 weken voorafgaand aan het evaluatiegesprek (zie eis 8.1).

Eis	Omschrijving eis
8.3	Opdrachtnemer dient maandelijks een leverbetrouwbaarheidsrapportage te overleggen waarin wordt aangetoond dat aan de gestelde levertermijnen is voldaan (percentage leveringen binnen 36 uur, 72 uur en 10 werkdagen, zie eis 4.3). De aanbestedende dienst kan steekproefsgewijs controles uitvoeren.

9 Eisen omtrent klachten en vragen

Eis	Omschrijving eis
9.1	<p>Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever binnen twee kantoor dagen na het constateren van een vertraging bij een bestelling, met opgaaf van de reden van de vertraging. Tegelijkertijd dient de opdrachtnemer de verwachte herziende leveringsdatum kenbaar te maken.</p> <p>Indien de vertraging nadelige gevolgen kan hebben voor de bedrijfsvoering van de opdrachtgever, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om voor de betreffende artikelen uit te wijken naar een andere leverancier.</p>

Eis	Omschrijving eis
9.2	<p>Opdrachtnemer reageert binnen 2 kantoor dagen op een door de opdrachtgever gestelde vraag met een passend en inhoudelijk antwoord. In geval van een klacht komt de opdrachtnemer binnen 3 kantoor dagen nadat de klacht in behandeling is genomen met een voor de opdrachtgever passende oplossing.</p>

10 Eisen omtrent KPI's

Eis	Omschrijving eis
10.1	<p>Voor de uitvoering van deze opdracht gelden de volgende Kernprestatie-indicatoren (KPI's):</p> <ol style="list-style-type: none">Levertijd (Order-to-Delivery Time)<ul style="list-style-type: none">Gemiddelde tijd tussen het plaatsen van een bestelling in het bestelportal en de daadwerkelijke ontvangst door de gebruiker: Ten minste 95% van de orders dient binnen de in het PvE gestelde werkdagen te worden geleverd op het juiste afleveradres.Order Accuracy Rate<ul style="list-style-type: none">Percentage orders dat zonder fouten wordt geleverd, inclusief correcte maten, aantallen en modellen. Streefwaarde: 98% correcte orders.Portal Uptime<ul style="list-style-type: none">Beschikbaarheid van het digitale bestelportal voor medewerkers van de opdrachtgever. Streefwaarde: 95% uptime gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Eis	Omschrijving eis
10.2	<p>Indien één of meerdere KPI's niet worden behaald, is de opdrachtnemer verplicht binnen een door de opdrachtgever gestelde termijn, een verbeterplan op te stellen voor de betreffende KPI('s). Dit verbeterplan dient concrete maatregelen, planning en verantwoordelijkheden te bevatten en wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de opdrachtgever.</p> <p>De opdrachtgever beoordeelt het plan en kan aanvullende instructies of voorwaarden stellen om te waarborgen dat de KPI's alsnog worden gehaald.</p>

11 Eisen omtrent tarief en facturatie

Eis	Omschrijving eis
11.1	<p>Maximaal eenmaal per kalenderjaar, te beginnen op 1-12-2027, kunnen de prijzen worden aangepast. Opdrachtnemer dient hiervoor met een voorstel te komen</p>

	uiterlijk 3 maanden voor het aflopen van het contractjaar. Prijsaanpassingen dienen te geschieden conform CBS-indexering Consumentenprijzen; bijdrage en impact, CPI 2015=100 CBS (030000 Kleding en schoenen).
--	---

Eis	Omschrijving eis
11.2	Opdrachtnemer gaat akkoord met het volgende: De facturatie vindt maximaal één keer per maand plaats. Op de factuur dient minimaal te worden vermeld: kostenplaatsnummer, pakbonnummer, aantal geleverd, omschrijving, stuksprijs, totaalprijs, naam medewerker en afdeling van de opdrachtgever. De betaling van de factuur geschiedt maximaal 30 dagen nadat opdrachtnemer een factuur heeft ingediend bij opdrachtgever.

Eis	Omschrijving eis
11.3	Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om marktconformiteit van het aangeboden tarief van het betreffende te vervangen artikel te controleren en in geval van een geschil een derde onafhankelijke partij advies te vragen. Opdrachtnemer gaat in deze situatie akkoord met het advies van deze onafhankelijke partij. Deze onafhankelijke partij zal door Opdrachtgever worden bepaald.

Eis	Omschrijving eis
11.4	Indien een artikel uit het afgesproken assortiment niet meer leverbaar is, zal dit worden vervangen door een minimaal gelijkwaardig product, met een maximale hogere tariefafwijking van 5% ten opzichte van het oorspronkelijk afgesproken tarief. Opdrachtnemer streeft ernaar het vervangende artikel zo prijstechnisch voordelig mogelijk aan te bieden. Indien de tariefafwijking groter is dan 5%, is het meerdere volledig voor rekening en risico van opdrachtnemer, tenzij vooraf schriftelijk anders is overeengekomen met opdrachtgever.

Eis	Omschrijving eis
11.5	Indien van toepassing op verzoek van de opdrachtgever nieuwe (vervangende) kleding wordt toegevoegd aan het assortiment, de daarvoor aangeboden tarieven te allen tijde marktconform zijn. Onder marktconform wordt verstaan: tarieven die in redelijke verhouding staan tot de tarieven die door vergelijkbare leveranciers in Nederland voor gelijksoortige producten en diensten worden gehanteerd. Indien tussen partijen een geschil ontstaat over de marktconformiteit van een aangeboden tarief, zal een door de Opdrachtgever aangewezen en door beide partijen geaccepteerde onafhankelijke deskundige een bindend advies uitbrengen. De kosten van dit advies komen voor rekening van de Opdrachtgever.